Programme de Formation

GESTION DE L'AGRESSIVITÉ (POUR AGENTS DE TERRAIN ET COLLABORATEURS ADMINISTRATIFS DU SECTEUR PRÉVENTION ET SÉCURITÉ)

Organisation

Durée : 13 heures et 30 minutes

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Cette formation est destinée à tous les agents des pouvoirs locaux ou régionaux bruxellois exerçant une fonction de prévention ou de contrôle - qui touche de près ou de loin le domaine de l'environnement ou de la lutte contre les incivilités - et souhaitant développer leurs capacités à faire face à l'agressivité du public dans le cadre de leur fonction.

1) Public cible prioritaire

- Gardiens de la paix
- Gardiens de la paix constatateurs
- Agents constatateurs communaux et régionaux de propreté publique
- Médiateurs de rue/nuit
- Stewards urbains
- Agents constatateurs communaux des services environnement, urbanisme et commerce

2) Public cible secondaire

- Contrôleurs et inspecteurs régionaux des directions transports de personnes (contrôleurs taxi), circulation routière (contrôleurs routiers) et Inspection du logement
- Gardiens de parc
- Agents de prévention/sécurisation de la STIB
- Bruxelles Propreté

Cette formation est également destinée à tous les agents des pouvoir locaux (agents communaux) ou régionaux bruxellois (parking.brussels) exerçant une fonction de contrôle du stationnement payant ou limité et souhaitant développer leurs capacités à faire face à l'agressivité du public dans le cadre de leur fonction.

Objectifs pédagogiques

La formation poursuivra les objectifs suivants :

- Comprendre les motifs possibles des comportements agressifs (les moteurs et les freins)
- Apprendre à gérer ses émotions, à prendre distance et à agir de manière appropriée
- Apprendre à gérer sa propre agressivité et à ne pas générer d'agressivité chez autrui
- Acquérir des techniques de communication verbale et non-verbale pour gérer des situations d'agressivité et pouvoir y répondre sans violence
- Désamorcer le conflit et ne pas céder aux provocations
- Pouvoir concilier empathie et assertivité
- Acquérir de la réflexivité : cerner son propre mode de fonctionnement et le corriger le cas échéant
- Prévenir l'agressivité en travaillant sur sa façon de se présenter en abordant le citoyen
- Permettre aux agents de prendre part à des jeux de rôles mettant en scène des situations difficiles qu'ils rencontrent dans le cadre de leur fonction

Description

FINANCEMENT ET GRATUITE

Grâce au subside octroyé par safe.brussels à l'ERAP, et dans les limites de ce dernier, cette formation est accessible gratuitement au public visé par le programme (cf. ci-dessous), sous réserve du respect de nos CGV.

INTRODUCTION

Divers agents communaux ou régionaux sont amenés à exercer des fonctions de type préventif et/ou répressif (sans toutefois être policiers et, le plus souvent, avec des pouvoirs de contrainte très limités et une autorité symbolique qui n'est pas nécessairement reconnue par tous). Ils exercent des fonctions diverses et travaillent au sein de services différents, mais ont pour point commun d'incarner l'autorité et d'être susceptibles de « rappeler à l'ordre » les citoyens, soit par des moyens « préventifs » ou de sensibilisation, soit par des moyens de type répressif (rédaction de comptes rendus ou de procès-verbaux qui pourront donner lieu à une amende, prélèvement d'une taxe, …). Certains de ces agents peuvent alterner entre une mission « préventive » et une mission « répressive », tandis que d'autres sont cantonnés à l'une ou l'autre de ces approches.

L'intervention de ces agents, et parfois même leur simple présence, peuvent susciter des émotions négatives. Ils peuvent dès lors se trouver confrontés à une certaine agressivité, à des agressions verbales, voire à des agressions physiques. Ces agents doivent donc être formés pour prévenir ces situations et y faire face lorsqu'elles surviennent. Il est à noter que certains de ces agents, mais pas tous, bénéficient d'une formation initiale qui aborde la thématique du lot 1 (agressivité verbale). En l'occurrence, les programmes de formation dont il est ici question constituent une formation continuée, mais il est envisageable que certains agents – en particulier ceux qui ne disposent pas d'une telle formation dans le cadre de leur formation initiale – les suivent peu de temps après leur entrée en fonction.

Ces formations s'inscrivent en partie dans une volonté régionale inscrite dans le Plan Global de Sécurité et de Prévention, et plus précisément en sa mesure 7.3, 3° qui prévoit de développer des « formations à destination des agents de contrôle, de prévention et fonctionnaires sanctionnateurs aux techniques de médiation et de gestion de l'agressivité pour limiter les cas d'agressions ou d'incivilités à leur égard ».

CONTENU

1) Aborder le citoyen avec professionnalisme, éviter l'escalade et gérer l'impact psychologique de la violence

- Qu'est-ce que l'agressivité, sous quelle forme se manifeste-elle : mise à plat sur base des exemples et vécus (objectifs et subjectifs) des participants, tendre vers une définition de l'agressivité partagée par tous
- Se connaître soi-même : savoir gérer ma propre agressivité, quels sont mes points faibles et mes ressources, quel est mon seuil de tolérance, quels sont les cas dans lesquels j'ai du mal à gérer

mes émotions et à me maîtriser
- L'agressivité : les facteurs propres à l'individu et facteurs contextuels
- Techniques pour gérer ses émotions, limiter l'impact sur soi et ne pas être déstabilisé
- Intégrer la dimension interculturelle (comportements, perceptions et significations différents)
- Mettre l'accent sur la gestion du stress et sur la prise de distance, les contestations et la virulence des citoyens étant extrêmement fréquente

2) Jeux de rôle

Hormis les contextes qui différeront afin de coller à la réalité de terrain et aux pratiques professionnelles de chacun, au moins 5 des attitudes suivantes seront traitées :

- L'agent se fait menacer
- L'agent se fait agresser verbalement
- L'agent se fait insulter (insultes personnelles + cas particulier des insultes racistes)
- Le pouvoir public/ l'institution pour lequel travaille l'agent est critiqué d'une façon virulente
- La profession de l'agent se fait attaquer Le citoyen/contrevenant menace «d'aller plus haut car il connait ... »
- Le citoyen/contrevenant agresse/interpelle l'agent en lui demandant de faire une action qui sort de ses prérogatives

Modalités pédagogiques

La pratique et les outils pratiques doivent être placés au centre de la formation. Les concepts et théories doivent occuper une place réduite et ne doivent pas être placés systématiquement en amont de la pratique.

Des exemples (en vidéo, en image, en audio ou en texte) seront diffusés et commentés par les participants. Dans leur offre, les formateurs présentent l'analyse des situations choisies.

Des jeux de rôle, mis en scène par un comédien, sont organisés et suivis systématiquement de débriefings. Ils doivent permettre au groupe de faire un « arrêt sur image » sur chaque terme (approprié ou inapproprié) utilisé par le participant ainsi que sur chaque posture (appropriée ou inappropriée) pour amener les participants vers le comportement le plus judicieux. Le formateur doit donc séquencer et revenir en détail sur chaque mise en scène. À l'issue d'un débriefing, les participants doivent pouvoir clairement identifier les écueils à éviter et les bonnes pratiques à appliquer. Lorsque la formation a lieu à Brusafe, des jeux de rôles peuvent éventuellement être proposés à l'extérieur, sur terrain privé afin de reproduire le plus fidèlement possible la réalité professionnelle des bénéficiaires.

Le travail peut se faire tantôt en groupe, tantôt en sous-groupe, tantôt en binôme, tantôt de façon individuelle, ... afin de varier les approches, d'amener les participants à travailler de différentes manières et de faire intervenir les co-participants de différentes manières.

Les situations travaillées dans les exercices doivent être réalistes et correspondre aux réalités professionnelles des participants. Le formateur doit préparer des situations à l'avance avec le comédien, mais doit aussi s'adapter et permettre aux participants de proposer eux-mêmes des situations qui n'auraient pas été préparées en amont.

Concernant la gestion des émotions in situ, le formateur propose la solution qui lui paraît la plus efficace. Il peut s'agir d'exercices de respiration, d'exercices mentaux, d'exercices corporels, etc., mais il faut que ces exercices puissent aider les agents à gérer leur stress au moment même de l'interaction.

Un support écrit sera distribué aux participants contenant au moins quelques « ficelles », astuces, conseils, notions, pour mémoire.